عنوان المداخلة

تأثير الجودة على تقديم الخدمة المصرفية

الأستاذ لعوج زواوي

كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير

حامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس

الملخص

أصبح تبني مفهوم شامل حتمية ضرورية داخل المؤسسات المصرفية ، لتحسين علاقتها مع زبائنها، بحيث يستوعب هذا المفهوم علاقة تلك المؤسسات بالسوق، وتحدد من خلاله كيفية القيام بتحسين متوازن لكل الفئات، بمعنى أن التحسين يجب أن يشمل جميع المتعاملين والمستفيدين من العملية ابتداء من زبائن البنوك والمؤسسات المالية وأصحاب رؤوس الأموال والعاملين في البنوك،...

ولقد أصبح تحسين و تطوير الخدمات المصرفية ضرورة حتمية، تنبع من الظروف المتغيرة و التحولات التي يشهدها العالم الآن، وعلى رأسها المنافسة القوية المتوقعة خلال السنوات القادمة، من جانب البنوك التي ستدخل إلى السوق الجزائرية ، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى، كالفرص والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات، وارتفاع تطلعات الزبائن حيث صارت جودة الخدمة، وليس ولاء الزبون للبنك، هي معيار الاختيار بين البنوك بالنسبة للزبائن.

تسعى جميع المصارف إلى تحسين جودة خدماتها، وذلك لأنها تعتبر المفتاح الأساسي لدخول السوق المصرفية والتميز فيها. لذا يعتبر تقديم الخدمة معيار نجاح الخدمة في تلك السوق. ولكي يستطيع المصرف الصمود بوجه المنافسة وضمن إطار التنافس الشديد عليه أن يقدم خدمات متميزة، لذلك يسعى المس ؤلون على الخدمة المصرفية إلى بلوغ ما وراء الجودة أو إلى مستوى التميز.